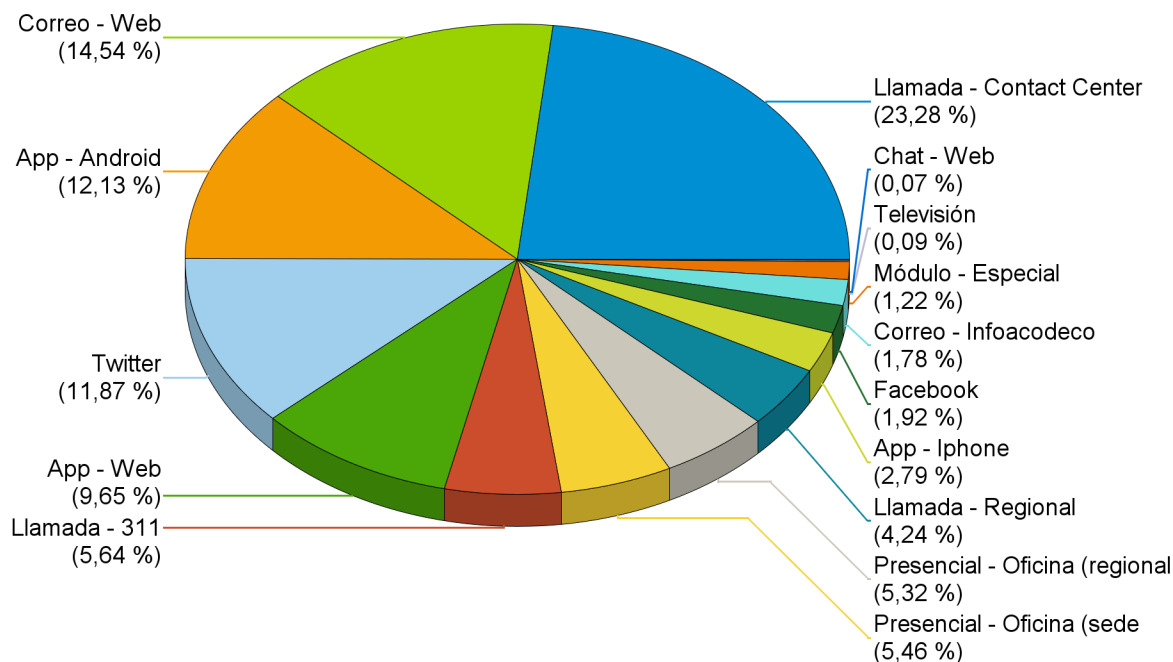


RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	994	0,23
Correo - Web	621	0,15
App - Android	518	0,12
Twitter	507	0,12
App - Web	412	0,1
Llamada - 311	241	0,06
Presencial - Oficina (sede)	233	0,05
Presencial - Oficina (regional)	227	0,05
Llamada - Regional	181	0,04
App - Iphone	119	0,03
Facebook	82	0,02
Correo - Infoacodeco	76	0,02
Módulo - Especial	52	0,01
Televisión	4	0
Chat - Web	3	0
TOTAL	4.270	100,00%

Los datos presentados, representan el total de denuncias recibidas en la institución durante el período que indica el reporte. Los números pueden variar dependiendo si los administradores encuentran la necesidad de reevaluar la solicitud. El origen (moduló – especial), se refiere a eventos en los que se brinda atención temporalmente (feria, exposiciones, etc.).

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

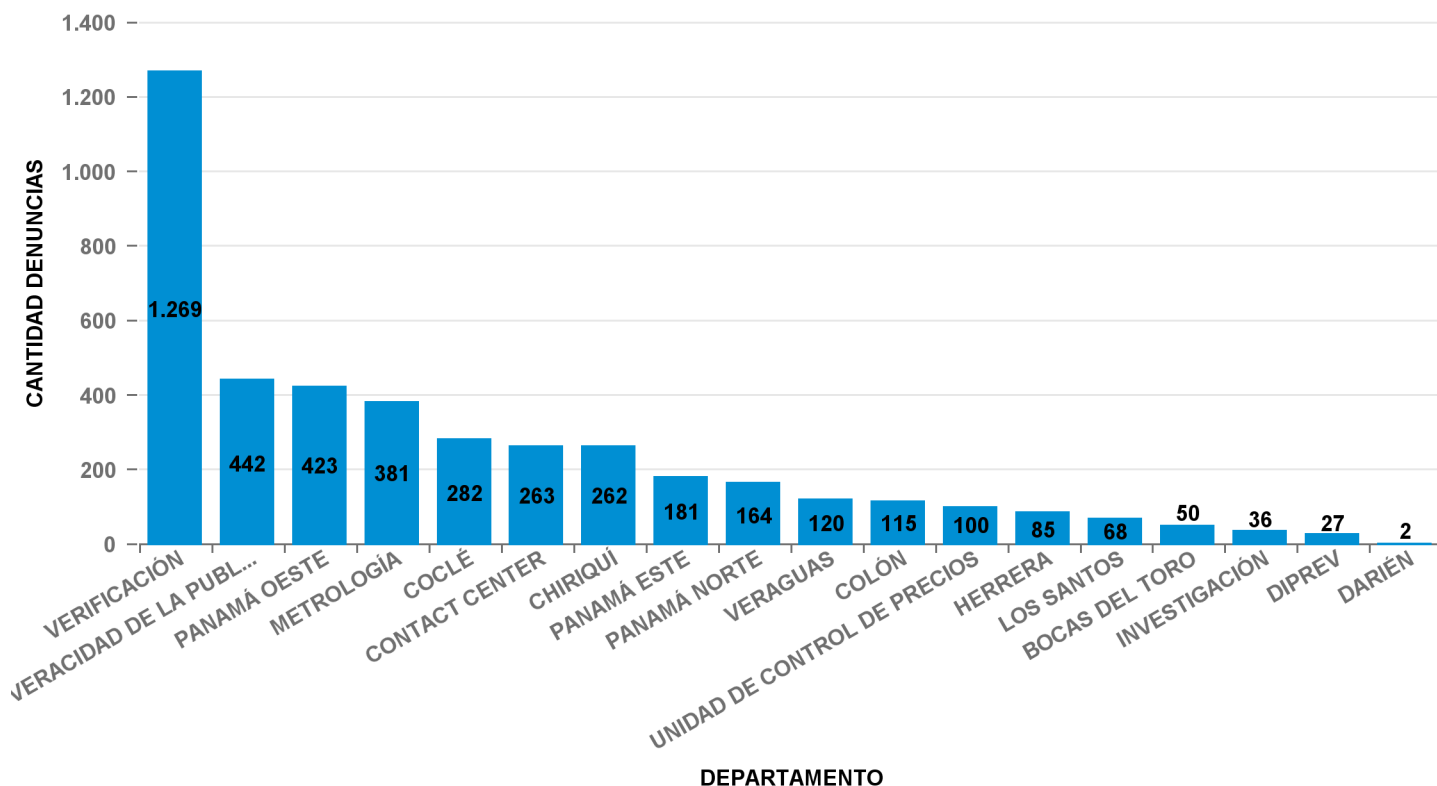
Fuente: ACODECO

Los datos presentados, representan el total de denuncias recibidas en la institución durante el período que indica el reporte. Los números pueden variar dependiendo si los administradores encuentran la necesidad de reevaluar la solicitud. El origen (moduló – especial), se refiere a eventos en los que se brinda atención temporalmente (feria, exposiciones, etc.).

05/10/2018 14:15:08

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
VERIFICACIÓN	1.269	29,72%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	442	10,35%
PANAMÁ OESTE	423	9,91%
METROLOGÍA	381	8,92%
COCLÉ	282	6,60%
CONTACT CENTER	263	6,16%
CHIRIQUÍ	262	6,14%
PANAMÁ ESTE	181	4,24%
PANAMÁ NORTE	164	3,84%
VERAGUAS	120	2,81%
COLÓN	115	2,69%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	100	2,34%
HERRERA	85	1,99%
LOS SANTOS	68	1,59%
BOCAS DEL TORO	50	1,17%
INVESTIGACIÓN	36	0,84%
DIPREV	27	0,63%
DARIÉN	2	0,05%
TOTAL	4.270	100,00%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	2.182	51,10%
Publicidad Engañosa	603	14,12%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	602	14,10%
Regulación de precios de alimentos	391	9,16%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	133	3,11%
Combustible	113	2,65%
Balanza	83	1,94%
Tarjeta de crédito	79	1,85%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	33	0,77%
Estacionamiento	29	0,68%
Venta de pan (no empacado)	22	0,52%
TOTAL	4.270	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	66	79,52%
no está a la vista	15	18,07%
no parte de cero	2	2,41%
TOTAL	83	100,00%

Fuente: ACODECO

Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
act. recreativa y entretenimiento (50%)	3	9,09%
franquicia comida rápida (15%)	2	6,06%
hon.consulta méd/especialidad/quirúrgica (20%)	1	3,03%
hospitales y clínicas privadas (20%)	1	3,03%
medicamentos (20%)	2	6,06%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	3	9,09%
restaurante (25%)	9	27,27%
sin letrero con información de descuentos	6	18,18%
televisión por cable (25%)	3	9,09%
transporte aéreo (25%)	3	9,09%
TOTAL	33	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
act. recreativa y entretenimiento (50%)	24	3,99%
autobús interurbano (30%)	38	6,31%
comisión de cierre (50%)	1	0,17%
franquicia comida rápida (15%)	75	12,46%
hon.consulta méd./especialidad/quirúrgica (20%)	3	0,50%
hospitales y clínicas privadas (15%)	6	1,00%
medicamentos (20%)	36	5,98%
no brinda trato preferencial	34	5,65%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	31	5,15%
no otorga desc. jubilados 20% y 15% en honorarios medicos	5	0,83%
odontología (15%)	1	0,17%
prótesis/aparato y accesorios ayuda (20%)	3	0,50%
restaurante (25%)	299	49,67%
servicios técnicos y profesionales (20%)	5	0,83%
sin letrero con información de descuentos	28	4,65%
transporte aéreo (25%)	13	2,16%
TOTAL	602	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	8	6,02%
precio superior al regulado	39	29,32%
uso indebido<no residencial doméstico>	86	64,66%
TOTAL	133	100,00%

Fuente: ACODECO

Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	16	14,16%
lubricante sin precio a la vista	1	0,88%
precio superior al regulado	8	7,08%
sin precio a la vista	2	1,77%
surtidor de combustible descalibrado	86	76,11%
TOTAL	113	100,00%

Fuente: ACODECO

Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	4	13,79%
diferencia entre los relojes de entrada y salida	5	17,24%
no entrega comprobante de hora de ingreso	3	10,34%
no mantiene el letrero	17	58,62%
TOTAL	29	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	10	1,66%
no indica las restricciones	150	24,88%
publicidad no veraz o engañosa	443	73,47%
TOTAL	603	100,00%

Fuente: ACODECO

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
pasaporte (50%)	1	0,26%
precio superior al regulado	390	99,74%
TOTAL	391	100,00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	12	15,19%
se exige consumo mínimo	67	84,81%
TOTAL	79	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

Venta de pan (no empacado)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no se indica el precio del pan por peso	3	13,64%
no se pesa el pan	19	86,36%
TOTAL	22	100,00%

Fuente: ACODECO

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	5	0,23%
cobra un precio distinto del informado	297	13,61%
cobro adicional al precio informado	40	1,83%
cobro del 7% en útiles escolares	39	1,79%
discriminación	62	2,84%
falta de coordinación de colegios	62	2,84%
falta de información	226	10,36%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	1	0,05%
falta de información-inexistencia de piezas	19	0,87%
información no veraz	56	2,57%
materiales de construcción	13	0,60%
monopolio	7	0,32%
no acepta billetes	19	0,87%
no aceptan centavos	7	0,32%
no da constancia de pago	220	10,08%
no dan centavos vuelto	38	1,74%
precio superior al regulado	1	0,05%
produc. con doble fecha de vencimiento	7	0,32%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

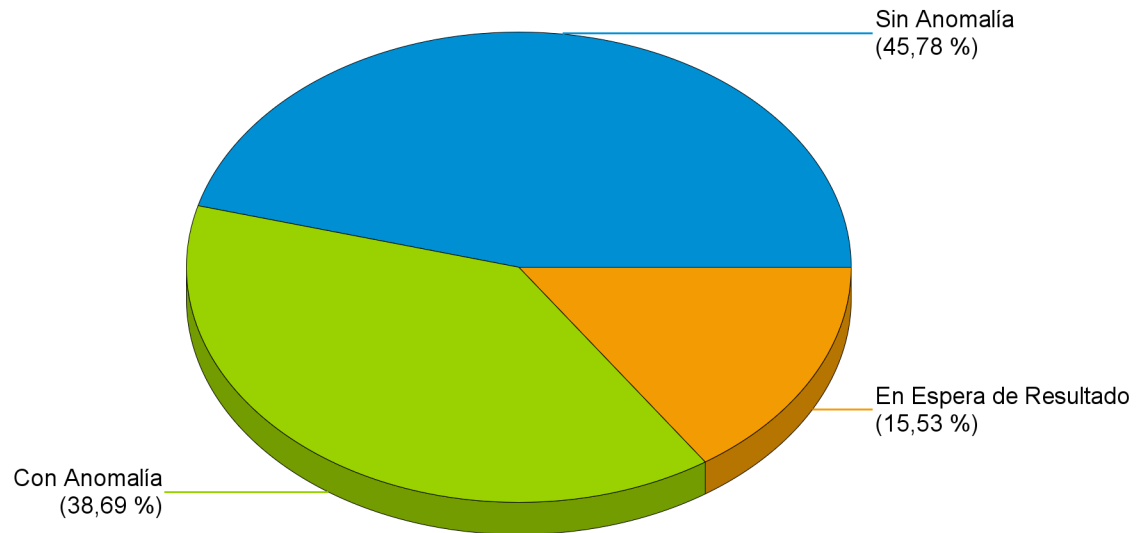
SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
produc. no cumple peso declarado	39	1,79%
producto con doble precio	30	1,37%
producto deteriorado o en mal estado	82	3,76%
producto/servicio sin precio a la vista	328	15,03%
producto sin fecha de vencimiento	43	1,97%
producto vencido	403	18,47%
propina sugerida,estruct. incorrecta	49	2,25%
rechazo de la moneda de 1 balboa	1	0,05%
sin precio a la vista	1	0,05%
venta atada o condicionada	87	3,99%
TOTAL	2.182	100,00%

Fuente: ACODECO

ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Sin Anomalía	1.955	45,78%
Con Anomalía	1.652	38,69%
En Espera de Resultado	663	15,53%
TOTAL	4.270	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
VERIFICACIÓN	523	665	81	1.269
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	218	137	87	442
PANAMÁ OESTE	221	140	62	423
METROLOGÍA	125	206	50	381
COCLÉ	140	139	3	282
CONTACT CENTER	2	3	258	263
CHIRIQUÍ	78	154	30	262
PANAMÁ ESTE	32	130	19	181
PANAMÁ NORTE	88	70	6	164
VERAGUAS	56	53	11	120
COLÓN	35	68	12	115
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	49	49	2	100
HERRERA	30	54	1	85
LOS SANTOS	22	39	7	68
BOCAS DEL TORO	22	22	6	50
INVESTIGACIÓN	10		26	36
DIPREV	1	26		27
DARIÉN			2	2
Total	1.652	1.955	663	4.270

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

ORÍGEN DENUNCIA	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DARIÉN	DIPREV	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
Llamada - Contact Center		50	42	29	40		14	15	1	18	76	62
Correo - Web	3	33	42	14	96		4	4	21	7	49	19
App - Android	16	34	59	15	34	2		10			46	14
Twitter		23	8	9	7		3	7	2	5	88	15
App - Web	2	37	24	3	39		2	9	2	4	28	31
Llamada - 311	2	23	6	7	1		1	7			34	10
Presencial - Oficina (sede)			3	2	19		1	1	7	1	29	2
Presencial - Oficina (regional)	9	25	17	18	5			13		14	6	13
Llamada - Regional	12	23	61	12	2			13		15		7
App - Iphone		3	14	1	14		1	2		2	6	3
Facebook		2	1	2	1			1		2	14	5
Correo - Infoacodeco		8		3	5		1	1	3		5	
Módulo - Especial	6		5					2				
Televisión		1										
Chat - Web												
Total	50	262	282	115	263	2	27	85	36	68	381	181

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

PANAMÁ NORTE	PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
46	93	40	39	14	415	994
11	36	11	73	4	194	621
7	61	19	80	6	115	518
13	61	4	95	15	152	507
14	28	8	63	11	107	412
23	13	14	8	11	81	241
4	13	1	40	4	106	233
29	31	1	1	34	11	227
2	22	1		8	3	181
1	10		15	10	37	119
6	11		13	2	22	82
2	10	1	15		22	76
6	33					52
				1	2	4
	1				2	3
164	423	100	442	120	1.269	4.270